

**KUALITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN (UP) PENDAPATAN TAPUNG  
KABUPATEN KAMPAR**

**Oleh :**

**Ikhsan Rochmadi**

**Dosen Pembimbing : Dadang Mashur S.Sos, M.Si**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau, Kampus Bina  
Widya Km 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru Telp. (0761) 63277

**Abstract**

***IKHSAN ROCHMADI. NIM, 1201134583. Service Quality of Motor Vehicles Tax Collection at Tax Collection Service Unit of Tapung of Kampar Regency. Supervised of Dadang Mashur S. Sos, M. Si***

*Service Quality on community is used as a benchmark in view successful of an organization, then the service functions necessary to be improved to give satisfaction of the taxpayer. In increasing the tax revenue of motor vehicles, policies that is determined by Riau Province manage the local tax namely Revenue Office of Riau Province through regulation of Head of Revenue Office of Riau Province No.05 year 2013 about job description of Revenue Service Unit of Revenue Office of Riau province but it still complaints of taxpayers about the services that exist in the Service Unit Tapung of Kampar Regency, According to this problem, the researcher interested to examined how the service quality of motor vehicle tax collection at Revenue Services Unit Tapung of Kampar regency.*

*Researcher used the theory of Agus Dwiyanto that service quality can be determined by the dimensions of Officer Attitude, Procedures, Time, Facility, Services. This research used descriptive qualitative, data was obtained through interviews that was be submitted to the informant then analyzed by the researcher. And then was collected secondary data relating to the issues that was studied.*

*From this research results show that Revenue Service Unit of Tapung of Kampar Regency is not optimal in service quality, and still under of the expectations of taxpayers, it started from inadequate facilities, lack of certainty of time, it is not include to the good service indicator.*

**Keywords : Service Quality , Revenue Service Unit of Tapung**

**Pendahuluan**

Sistem pemerintah yang bersifat otonomi daerah dimana setiap Pemerintah daerah dapat mengatur

sendiri daerah yang dipimpinnya untuk memajukan dan mengembangkan potensi keuangan daerah tersebut dengan revitalisasi dan reposisi

kelembagaan pemerintah daerah berguna untuk mengawali proses otonomi daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor dalam hal wajib pajak badan kewajiban pajakkannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Sistem pemungutan pajak daerah yang dipergunakan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu *System Official Assessment*, makna dari *System Official Assessment* adalah pemungutan pajak berdasarkan penetapan Kepala Daerah dengan menggunakan surat ketetapan pajak daerah (SKPD) atau dokumen lainnya yang dipersamakan, dokumen tersebut yang terlampir dalam Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memberikan penerimaan dan kontribusi yang cukup besar dalam rangka meningkatkan PAD Provinsi Riau.

Dalam meningkat penerimaan pajak kendaraan bermotor, kebijakan yang dikeluarkan Provinsi Riau dalam hal ini dinas yang mengelola pajah daerah yaitu Dinas Pendapatan Provinsi Riau melalui Peraturan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Riau Nomor 05 Tahun 2013 Tentang Uraian Tugas Unit Pelayanan (UP) Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

Tugas dan fungsi dari Unit Pelayanan Pendapatan sebagai berikut :

1. Melaksanakan pemungutan di bidang perpajakan serta pelayanan Samsat dalam pengurusan pajak daerah (PKB, Pajak AP) di wilayah kerja yang telah ditetapkan.
2. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait di kantor pembantu Samsat yaitu Kepolisian Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero).
3. Membuat laporan penerimaan kepada Kepala Dinas Pendapatan dan tembusan disampaikan kepada Kepala UPT Pendapatan serta kas daerah provinsi Riau.
4. Melaksanakan tugas-tugas Ketatausahaan.
5. Membantu segala kegiatan UPT Pendapatan;
6. Menyampaikan laporan segala kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya kepada Kepala Dinas Pendapatan dan Kas Daerah Provinsi Riau dan tembusannya disampaikan kepada Kepala UPT Pendapatan.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Salah satu Unit Pelayanan Pendapatan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Riau Nomor 05 Tahun 2013 adalah Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tapung berkedudukan di petapahan Kabupaten Kampar dengan wilayah Kerja meliputi kecamatan Tapung dan Kecamatan Tapung Hilir. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya UP Pendapatan Tapung memiliki sumber daya manusia sebagai berikut:

1. Kepala Unit Pelayanan Pendapatan Tapung dengan status pegawai negeri sipil yang bertugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis dan operasional di bidang pemungutan pendapatan daerah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Pendapatan.

2. Kepala Urusan Tata Usaha dengan status pegawai negeri sipil bertugas dalam membuat laporan administrasi kegiatan setiap bulan yang langsung dilaporkan kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan tembusanya kepada Unit Pelayanan Teknis pendapatan.

3. Kepala Urusan Penerimaan Pendapatan Daerah dengan status pegawai negeri sipil yang bertugas melakukan pungutan pajak dan pelayanan pengurusan pajak daerah, melakukan kordinasi dengan pihak dengan pihak terkait yang ada dikantor UPP Tapung seperti Kepolisian dan PT. Jasa Raharja, membuat laporan penerimaan yang langsung di laporkan pada Kepala dinas pendapatan daerah Provinsi Riau.

4. 7 orang pegawai honorer PTT (Pegawai Tidak Tetap) yang diperbantukan dalam menjalankan pekerjaan teknis operasional dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor seperti registrasi wajib pajak, input data wajib pajak, pembayaran wajib pajak.

5. 3 orang pegawai dari Dinas terkait yaitu 2 orang dari Kepolisian dan 1 orang pegawai dari PT. Jasa Raharja.

Infrastruktur yang dimiliki UPP Tapung sebagai berikut:

1. Gedung permanen (Ruko) dengan status sewa yang dapat menampung maksimal 20 orang wajib pajak.

2. Komputer sebagai pendukung pelayanan sebanyak 12 unit

3. Bangku Antrian sebanyak 20 unit

4. Jaringan internet

5. Generator mesin pembangkit listrik

6. Area parkir berkapasitas 10 sepeda motor dan 2 kendaraan roda empat.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mekanisme prosedur pelayanan serta pelayanan pemungutan pajak tahunan kendaraan bermotor dikantor Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tapung sebagai berikut:

a. Prosedur pengesahan pajak tahunan kendaraan bermotor

1. Persyaratan

Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendataan Pendaftaran Kendaraan Bermotor) sebagai persyaratan mengisi tidak terjadi perubahan pada kendaraan bermotor.

2. Identitas

- Untuk perorangan: tanda jati diri yang sah, bagi yang berhalangan hadir cukup melampirkan Surat kuasa bermaterai.

- Untuk badan hukum: salinan akte pendirian, surat kuasa bermaterai yang ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap badan hukum bersangkutan.

- Untuk instansi pemerintah (BUMN dan BUMND): Surat tugas atau Surat kuasa bermaterai dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.

3. STNK asli

4. BPKB asli atau foto copy.

5. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD divalidasi tahun terakhir).

b) Mekanisme pengesahan pajak tahunan yaitu:

1. Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan

2. Menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB serta denda dalam SKPD

3. Menerima pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan validasi pada SKPD

4. Meneruskan berkas kepada petugas pencetak pengesahan STNK

5. Menyerahkan lembar asli SKPD yang telah di validasi kepada pemohon

6. Mendistribusikan tindakan SKPD kepada Dispenda dan PT Jasa Raharja

7. Meyetorkan uang penerimaan kepada instansi atau pihak yang berhak paling lambat 1X24 jam.

8. Membukukan dalam buku kas umum

Pengaturan mengenai kewajiban penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai haknya didasarkan asas-asas pelayanan, Penyelenggara pelayanan harus memperhatikan berbagai hal terkait dengan pelayanan seperti standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan, fasilitas pelayanan, sikap pelaksana serta pengelolaan pengaduan.

Dari latar belakang di atas maka diperoleh beberapa atau fenomena di lapangan antara lain :

a. Kepedulian dan keramahan petugas masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak terbukti wajib pajak yang masih banyak kesulitan saat membayar pajak.

b. Pelayanan dikantor Unit Pelayanan Pendapatan Tapung belum berjalan sesuai SOP. Adanya kecenderungan prosedur tidak dijalankan atau dikenalkan pada masyarakat dan masyarakat tidak mengetahui prosedur yang jelas

dalam pelayanan sehingga tidak adanya pertanyaan kepada pada petugas.

- c. Pelayanan yang lambat dari ketentuan yang disebabkan tidak tertatanya proses registrasi, Kenakalan petugas yang lebih mengutamakan orang yang di kenal dengan pertimbangan hubungan pertemanan, kekeluargaan, politik, hingga masalah teknis seperti jaringan internet dan listrik yang sering mati.
- d. Masih kurangnya sarana prasarana pendukung dalam melayani pemungutan pajak kendaraan bermotor yang mempengaruhi pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang di berikan kepada wajib pajak cenderung mementingkan target pemungutan dari pada kepuasan wajib pajak di unit pelayanan pendapatan tersebut.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan **Boediono (2003:60)**.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki, hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh **Sutopo (2003:8)**,

Menurut **Dwiyanto (2008:343-344)** ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan yaitu :

1. Sikap petugas

2. Prosedur pelayanan
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Pelayanan

Menurut Soemitro Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang(yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum, **Mardiasmo (2011:1)**.

**Siahaan (2006:197)** Menyebutkan bahwa prinsip-prinsip umum perpajakan daerah yang baik pada umumnya tetap sama, yaitu harus memenuhi kriteria umum tentang perpajakan daerah sebagai berikut:

- a. Prinsip memberikan pendapatan yang cukup dan elastik, artinya dapat mudah naik turun mengikuti naik turunnya tingkat pendapatan masyarakat.
- b. Adil dan merata secara vertikal artinya sesuai dengan tingkatan kelompok masyarakat yang horizontal artinya berlaku sama bagi setiap anggota kelompok masyarakat sehingga tidak ada yang kebal pajak.

Administrasi yang fleksibel artinya sederhana, mudah dihitung dan pelayanan memuaskan bagi wajib pajak.

#### **Metode**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tapung jalan Lintas Bangkinang - Petapahan dengan alasan :

1. untuk mengetahui kualitas pelayanan pemungutan

pajak kendaraan bermotor di kantor Unit Pelayanan Pendapatan Tapung.

2. Unit Pelayanan Pendapatan tapung baru beroperasi dua setengah tahun yaitu tepatnya 16 juni 2013, dari fungsi sudah berjalan tapi dari kualitas pelayanan masih sangat jauh dari harapan wajib pajak, fenomena ini bisa membuat wajib pajak mengabaikan kewajiban nya.

Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena informasi yang didapat dari kedua orang ini dirasa belum lengkap maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya, begitu selanjutnya hingga jumlah sampel semakin banyak **Sugiono (2010:97)** Sehingga jumlah informan belum diketahui sebelum peneliti melakukan penelitian, jumlah informan akan diketahui setelah penelitian selesai dilakukan.

Klasifikasi informan terdiri dari:

1. Kepala Unit Pelayanan Pendapatan (UPP) Tapung ataupun orang yang masih berkaitan dan dianggap mumpuni adalah orang yang bertanggungjawab tentang pelaksanaan pelayanan administrasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan (UPP) Tapung serta orang-orang yang mengetahui dan ikut

terlibat dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di institusi tersebut.

2. Staf penerimaan pembayaran pajak Kendaraan bermotor adalah orang-orang yang mengetahui dan ikut terlibat dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di institusi tersebut.
3. Untuk masyarakat peneliti menentukan masyarakat yang menjadi wajib pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor untuk dijadikan informan.

## **HASIL**

### **Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan (UPP) Tapung Kabupaten Kampar.**

#### **1. Sikap Petugas**

secara umum masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor Unit Pelayanan Pendapatan Tapung memberikan gambaran sikap petugas sudah lumayan baik dan ramah, tetapi ada beberapa petugas yang belum menunjukan sikap yang baik dalam menanggapi keluhan atau kendala yang dihadapi masyarakat saat membayar pajak kendaraan bermotor sehingga memberikan sedikit nilai minus bagi sikap mereka.

#### **2. Prosedur**

disimpulkan wajib pajak kendaraan bermotor menganggap adanya kejelasan standar pelayanan yang jelas dan yang mudah diakses masyarakat membuat masyarakat cenderung menilai kinerja dari Unit Pelayanan Pendapatan Tapung kurang



maksimal mengingat masih lamanya pelayanan yang diberikan disebabkan tidak adanya acuan standar prosedur untuk menilai kinerja pegawai di instansi ini.

### **3. Waktu**

wajib pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Tapung masyarakat merasa waktu pelayanan yang di berikan pegawai Unit Pelayanan Pendapatan Tapung cenderung lambat dan merugikan mereka. Masyarakat menjelaskan waktu pelayanan mendekati satu jam, mereka juga menganggap pegawai kurang bersimpati seperti ketika jaringan *off line* dengan gampangnya meminta masyarakat kembali keesokan harinya. Dari waktu operasional yang terkadang tidak sesuai jadwal yang sangat merugikan masyarakat karena harus menjadwalkan ulang waktunya lagi.

### **4. Fasilitas pelayanan**

masih kurangnya fasilitas yang memadai dari segi kelengkapan fasilitas gedung dan fasilitas umum di unit pelayanan pendapatan tapung. Kepuasan wajib pajak menjadi berkurang karena mereka tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan mereka menjadi terhambat karena tidak mendapatkan fasilitas yang sama dengan wajib pajak yang lainnya.

### **5. Pelayanan**

masalah ketidakdisiplinan masih menjadi masalah yang masih sering ditemukan di instansi pemerintah tidak terkecuali Unit Pelayanan Pendapatan Tapung terutama dalam bidang pelayanan bagi masyarakat. Masalah ketidakdisiplinan

harus menjadi perhatian yang lebih bagi pegawai pada instansi karena sangat merugikan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan yang telah diuraikan sebelumnya, maka apeneliti dapat menarik kesimpulan antara lain :

1. Kualitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan (UPP) Tapung Kabupaten Kampar berdasarkan instrumen sikap petugas, waktu pelayanan, prosedur pelayanan, fasilitas dan pelayanan secara umum belum berjalan secara optimal. Dari sikap petugas UPP Tapung secara umum telah memberikan pelayanan dengan baik. Dari waktu pelayanan yang diberikan pegawai disimpulkan belum optimal karena pelayanan yang masih lama dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam pelayanan prima untuk sebuah instansi pemerintah. Prosedur pelayanan yang dijalankan juga belum optimal karena tidak adanya standar pelayanan atau SOP yang jelas dan diperkenalkan pada masyarakat dan keterbukaan informasi yang lebih bersifat argumentasi bukan sosialisai. Fasilitas yang dimiliki oleh UPP Tapung masih kurang seperti gedung, kursi antrian, tempat parkir, tempat ibadah, pendingin ruangan, hingga interior ruangan. Dari segi pelayanan yang diberikan pegawai sudah cukup baik di tunjang dari kemampuan pegawai yang ditunjang dari segi peralatan yang sudah modern, komunikasi yang baik, dan kecakapan

dari pegawainya hanya saja perilaku indisipliner dari pegawai yang telah jadi kebiasaan harus dibenahi.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Tapung Kabupaten Kampar dari segi faktor pendukungnya antara lain: Landasan Hukum yang jelas dalam pembentukan UP Pelayanan Tapung, Kerjasama yang baik antar instansi, Penggunaan Teknologi dalam pelayanan, Sumber Daya Manusi, dan Lokasi yang mudah diakses. Faktor penghambat dalam pelayanan di UP Pelayanan Tapung sebagai berikut : Keterbatasan Ruang, Sarana dan Prasana yang belum maksimal, Jaringan internet tiba-tiba *Offline* dan listrik yang sering mati, Belum Berjalannya *Standart Operating Procedural* (SOP), dan pelayanan masih terbatas pelayanan pajak tahunan.

## DAFTAR PUSTAKA

Barata, AA. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Kedua, Jakarta: Rineka Cipta.

Budiarso, J. 2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Primas.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yokyakarta: UGM Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Kurniawan, Panca dan Agus Puwanto. 2006. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Bayumedia Publishing.

Kurniawan, Agung. 2005. *Membangun Pelayanan Publik Sebagai Pelayanan Prima Sesuai Kebutuhan Harapan Masyarakat*. Jakarta: Jurnal Pendayagunaan Apartaur Negara, Edisi ke II.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Nurmantu, Safri. 2006. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Sedarmayanti. 2003. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.

Siahaan, Marihot P. 2006. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

## Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta.



Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara No.  
63/Kep/MenPAN/7/2003, tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.

Peraturan Kepala Dinas Pendapatan  
Provinsi Riau Nomor 05 Tahun 2013  
Tentang Uraian Tugas Unit  
Pelayanan Pendapatan Dinas  
Pendapatan Provinsi Riau